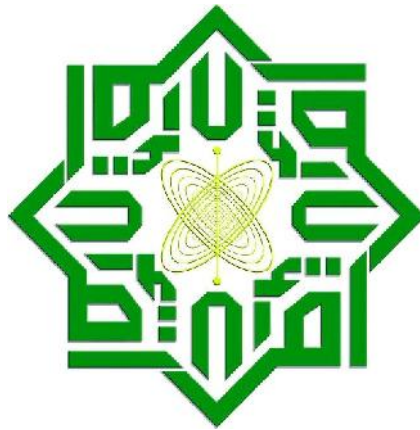


**SKRIPSI**  
**ANALISIS EFEKTIFITAS SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN**  
**PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU BANGKINANG**  
**KABUPATEN KAMPAR**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



**OLEH :**  
**AFRIALIS**  
**NIM : 10675005138**

**PROGRAM S1**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**  
**2012**

**ABSTRAK**

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN**

**PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU BANGKINANG**

**KABUPATEN KAMPAR**

*Oleh : Afrialis*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas sistem dan prosedur pelayanan yang ada pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang, Kabupaten Kampar.*

*Jenis data yang digunakan dalam data ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai yang bekerja di Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang, Kabupaten Kampar (baik pegawai negeri maupun honorer). Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan yang menjadi populasi, dengan menggunakan metode pemilihan sampel total sampling. Sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian terdapat 32 orang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif.*

*Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem dan prosedur pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Bangkinang belum berjalan dengan maksimal, disebabkan masih kurangnya sarana dan prasarana, sumber daya manusia yang professional dibidang pelayanan perizinan.*

*Berdasarkan pada hasil penelitian diperoleh prosedur pelayanan dari 32 responden mengatakan cukup efektif, biaya pelayanan dari 32 responden mengatakan efektif, waktu penyelesaian dari 32 responden mengatakan cukup efektif, produk pelayanan dari 32 responden mengatakan cukup efektif, sarana dan prasarana dari 32 responden mengatakan tidak efektif, kompetensi petugas dari 32 responden mengatakan tidak efektif.*

**Kata kunci :** efektivitas, sistem pelayanan, dan prosedur pelayanan

## KATA PENGANTAR

*Bimillahirrohmanirrohim*

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT. Tuhan semesta Alam sebagai pencipta dan pengatur dalam kehidupan kita, yang telah memberikan rahmat, taufiq serta hidayahnya sehingga kita selalu berada dibawah lindungannya. Shlawat beriring salam semoga selalu tercurahkan kepada rasul akhir zaman pembawa rahmat bagi seluruh alam yakni Nabi MUHAMMAD SAW, keluarga beliau, sahabat dan orang-orang yang senantiasa berjuang untuk menegakkan sariat islam.

Terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari dukungan dan peran semua pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini perkenalkan penulis mengucapkan terima kasih dengan tulus teriring doa kepada :

1. Teristimewa buat Ayahanda, Ibunda dan Keluarga saya yang telah memberikan kasih sayang dan cintanya yang tulus kepada saya, serta telah mendukung dan menfalitasi semua aktifitas perkuliahan saya, dan doa-doa-nya yang selalu terucap oleh lisannya.
2. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Drs. Almasri, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara dan Bapak Afrizal, S.Sos, M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah memberi arahan kepada saya dalam pelaksanaan perkuliahan.

4. Ibu Ikhwani Ratna, SE,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan membimbing serta mengarahkan penulis dengan sabar sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mendidik dan menambah ilmu pengetahuan bagi penulis.
6. Seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah memberikan pelayanan Administrasi.
7. Special buatnya siska elvina yang selalu memberi motivasi dan seluruh mahasiswa Marefendi, Kusnadi, Widodo, Darusman, dan teman-teman seperjuangan angkatan 2006 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial khususnya Jurusan Administrasi Negara yang telah memberikan semangat dan dorongan untuk mengikuti pendidikan di Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dengan segala keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis dalam menyusun skripsi ini, maka kami mohon saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak, yang penulis harapkan demi perbaikan selanjutnya. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya.

Oktober 2012  
Penulis,

Pekanbaru, 31

AFRIALIS

NIM : 10675005138

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFATR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Efektifitas .....	9
2.2 Pengertian Pelayanan .....	10
2.3 Alur Mekanisme Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan .....	22
2.4 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam .....	23
2.5 Pengrtian Prosedur .....	24
2.6 Hipotesis .....	25
2.7 Konsep Operasional .....	26
2.8 Variabel Penelitian .....	28
2.9 Teknik Pengukuran .....	29
2.10 Penelitian Terdahulu .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	31
3.2.1 Populasi .....	31
3.2.2 Sampel .....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5 Analisa Data .....	35

## **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1	Sejarah Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang kabupaten Kampar .....	36
4.2	Visi dan Misi Kantor Pelayanan Terpadu .....	39
4.2.1	Visi .....	39
4.2.2	Misi .....	39
4.3	Strategi Kebijakan .....	41
4.4	Struktur Susunan Organisasi .....	41
4.5	Uraian Tugas (Job Description) Bagian/Unit Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang .....	44
4.6	Standar Operasional Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang Kabupaten Kampar.....	50

## **BAB V HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN**

5.1	Karakteristik Responden .....	53
5.1.1	Status Pegawai .....	53
5.1.2	Kelompok Umur Pegawai .....	54
5.1.3	Jenis Kelamin .....	55
5.1.4	Tingkat Pendidikan .....	55
5.2	Analisis Efektifitas Sistem dan Prosedur Pelayanan .....	56
5.2.1	Prosedur Pelayanan .....	57
5.2.2	Waktu Penyelesaian .....	62
5.2.3	Biaya Pelayanan .....	65
5.2.4	Produk Pelayanan .....	67
5.2.5	Sarana dan Prasarana .....	71
5.2.6	Kompetensi Petugas .....	74
5.3	Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik .....	80

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1	Kesimpulan .....	82
6.2	Saran .....	82

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Pegawai Menurut Golongan dan jabatan Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang kabupaten Kampar .....	33
Tabel 4.1	Jenis Perizinan pada KPT Bangkinang .....	50
Tabel 4.2	Jenis Non Perizinan pada KPT Bangkinang.. .....	52
Tabel 5.1	Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang Berdasarkan Status Pegawai .....	53
Tabel 5.2	Jumlah Pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang Berdasarkan Umur .....	54
Tabel 5.3	keadaan Pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 5.4	Keadaan Pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	55
Tabel 5.5	Tanggapan Responden tentang Prosedur Pelayanan dalam Persyaratan Berkas yang diberikan Penerima Layanan di KPT Bangkinang .....	57
Tabel 5.6	Tanggapan Responden tentang Ketersediaan Meja Pelayanan dalam Prosedur Pelayanan di KPT Bangkinang .....	58
Tabel 5.7	Tanggapan Responden tentang Pengajuan Permohonan dalam Prosedur Pelayanan di KPT Bangkinang .....	59
Tabel 5.8	Tanggapan Responden tentang Penetapan Nomor Registrasi dalam Prosedur Pelayanan di KPT Bangkiang .....	60
Tabel 5.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Prosedur Pelayanan Kepada Masyarakat di KPT Bangkinang .....	61
Tabel 5.10	Hasil Pengelompokan Kategori Responden .....	62
Tabel 5.11	Tanggapan Responden tentang Waktu Penyelesaian Perizinan dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang .....	3
Tabel 5.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Waktu Penyelesaian Kepada Masyarakat di KPT Bangkinang .....	64
Tabel 5.13	Hasil Pengelompokan Kategori Responden .....	64



Tabel 5.14	Tanggapan Responden tentang Biaya Pelayanan Perizinan dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang .....	65
Tabel 5.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Biaya Perizinan Kepada Masyarakat di KPT Bangkinang .....	66
Tabel 5.16	Hasil Pengelompokan Kategori Responden .....	67
Tabel 5.17	Tanggapan Responden tentang Produk Pelayanan Non Perizinan dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang .....	68
Tabel 5.18	Tanggapan Responden tentang Produk Pelayanan Perizinan dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang .....	69
Tabel 5.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Produk Pelayanan Kepada Masyarakat di KPT Bangkinang .....	70
Tabel 5.20	Hasil Pengelompokan Kategori Responden .....	71
Tabel 5.21	Tanggapan Responden tentang Sarana dan Prasarana dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang .....	72
Tabel 5.22	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Ketersediaan Sarana dan Prasarana di KPT Bangkinang .....	73
Tabel 5.23	Hasil Pengelompokan Kategori Responden .....	74
Tabel 5.24	Tanggapan Responden tentang Kompetensi Petugas Berdasarkan Pengetahuan Petugas dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang .....	75
Tabel 5.25	Tanggapan Responden tentang Kompetensi Petugas Berdasarkan Keahlian SDM dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang .....	76
Tabel 5.26	Tanggapan Responden tentang Kompetensi Petugas Berdasarkan Keterampilan SDM dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang .....	77
Tabel 5.27	Tanggapan Responden tentang Kompetensi Petugas Berdasarkan Sikap dan Prilaku Petugas dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang .....	78
Tabel 5.28	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Petugas di KPT Bangkinang .....	79
Tabel 5.29	Hasil Pengelompokan Kategori Responden .....	80

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Terwujudnya pelayanan yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur Negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan, senantiasa harus memperhatikan tuntunan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana reformasi.

Dalam rangka mewujudkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima, efektif dan efisien serta transparan kepada masyarakat, berdasarkan Peraturan Daerah nomor 06 tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar dan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar nomor 05 tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Wajib dan pilihan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Kampar telah dibentuk Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang Kabupaten Kampar sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan yang proses pengolahannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap penerbitan dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan merupakan upaya terus menerus dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah. Dalam hubungan ini, Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan berbagai kebijakan dalam bentuk pedoman, surat edaran dan langkah-langkah kegiatan termasuk peninjauan langsung kelapangan untuk melihat praktek penyelenggaraan pelayanan sekaligus memberikan koreksi perbaikan.

Pedoman yang diberikan dalam penyelenggaraan pelayanan yang tertuang dalam keputusan Men.PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan sebagai penyempurnaan Keputusan Men.PAN Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Penerapan tata pemerintahan yang baik difokuskan pada peningkatan kinerja pelayanan pada masyarakat, sehingga untuk mewujudkan hal tersebut dilakukan perubahan dengan membentuk Unit Pelayanan Umum Terpadu (UPUT) dengan membentuk Kantor Pelayanan Terpadu (KPT). KPT Bangkinang yang mulai beroperasi tanggal 24 Juli 2007.

KPT merupakan revitalisasi dari unit pelayanan terpadu yang telah dibentuk sebelumnya pada tahun 1999. pelayanan melalui UPT dianggap masyarakat belum efektif karena proses perizinan dan administrasi tidak dapat dipantau dan kurang transparan. Hal tersebut dikarenakan kerja UPT lebih bersifat menerima persyaratan, sementara seluruh proses dan hasil akhir dokumen perizinan dan non perizinan diserahkan kepada unit teknis terkait. Saat ini KPT yang terbentuk dengan dasar hukum dari Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada

Masyarakat, Surat Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 56/MK.WASPAN/6/1998 tentang Langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat Sesuai Dengan Aspirasi Reformasi.

Selanjutnya bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada sebagai konsekuensi logis aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, maka perlu menciptakan dan mewujudkannya dengan pelayanan yang transparansi, akuntabel, partisipatif dan kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Dengan demikian bahwa untuk memenuhi maksud tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, dipandang perlu mengatur organisasi dan tata kerja kantor pelayanan terpadu.

Selama ini tempat pelayanan tersebar diberbagai unit kerja lingkungan pemerintah kota Bangkinang. Dimana saat ini KPT telah menempati gedung baru direnopasi yang luas dan refresentatif, hal ini merupakan gambaran dan keseriusan pemerintah kota Bangkinang dalam memberikan pelayanan prima kepada warga kota dengan visi untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu dan prima dengan misi untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dan melakukan penataan dan penyempurnaan system dan prosedur pelayanan.

Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) memiliki produk pelayanan perizinan dan non perizinan yang akan diterima oleh masyarakat sesuai dengan yang telah ditetapkan berupa ; IZIN PRAKTEK DOKTER(Umum,Gigi,Spesialis), IZIN PRAKTEK BIDAN, IZIN TOKO OBAT, SIUP, TDP, TDG, TDI, SITU, HO,

OPERASIONAL, IZIN PERUNTUKAN PENGGUNAAN TANAH, IZIN REKLAME, REKOMENDASI RUMAH MAKAN/ RESTORAN, REKOMENDASI AIR MINUM ISI ULANG, KARTU PENCARI KERJA.

Sehingga apabila dilihat dari tujuan dibentuknya KPT ini adalah :

1. Peningkatan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat secara :
  - a. Langsung (on- line, tanpa perantara)
  - b. Cepat (simultan dan terukur waktunya)
  - c. Jelas (jelas ditolak atau diizinkan, jelas biaya dan prosedurnya)
2. Peningkatan kemudahan bagi investor dalam melakukan investasi di wilayah pemerintah Kota Bangkinang.

Dalam pelaksanaan penelitian sementara sekitar 3 bulan terhitung dari tanggal 1 oktober sampai 30 Desember tahun 2011 tersebut, bahwa pelayanan yang telah diberikan di KPT Kota Bangkinang belum memberikan pelayanan yang maksimal atau masih kurang baik. Dan masih kurangnya fasilitas yang belum memberikan kepuasan kepada masyarakat seperti ruang tunggu yang kurang memadai, AC hanya ada pada ruangan tertentu, dan lokasi pelayanan yang masih belum cukup tertata rapi. Namun pusat informasi sudah ditempatkan pada jalur masuk KPT, sehingga memudahkan pemohon untuk mendapatkan pelayanan, informasi persyaratan perizinan dan non perizinan yang terdapat di dinding ruangan dan terdapatnya pegawai yang dapat melayani masyarakat secara langsung.

Pembentukan KPT ini bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan dan mempersingkat jangkuan pelayanan kepada masyarakat serta menghindari birokrasi yang panjang dan berbelit.

Namun yang menjadi permasalahan dalam pemberian pelayanan ditemukan keluhan masyarakat berupa :

- a. Kurangnya sarana dan prasarana.

Contoh; Masih kurang lengkapnya Alat Tulis Kantor(ATK), Alat komunikasi(telepon) dan Media Elektronik. Sehingga menjadi kendala untuk melaksanakan tugas pokok dalam memberikan pelayanan.

- b. Tarif / biaya perizinan yang kurang transparan (tidak jelas/ tidak pasti).

Biaya perizinan mengalami perubahan, Tapi tidak dengan Izin Reklame dan HO Seperti terlihat pada tabel perizinan dan non perizinan di atas.

- c. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang profesional dibidang pelayanan perizinan.

Masih banyak pegawai tamatan SLTA yang minim pengetahuan, keahlian, dan keterampilan. Sehingga prosedur pelayanan yang diberikan sedikit terhambat dalam penyelesaiannya.

Sementara itu dapat pula dilihat keluhan pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu pemerintah Kota Bangkinang dalam memberikan pelayanan yaitu masih kurang lengkap persyaratan yang dibawa oleh pemohon pelayanan, seperti tidak ada KTP atau Kartu Keluarga. Pada saat melakukan pengurusan perizinan pemohon tidak datang sendiri,tapi dipercayakan atau diurus kepada orang lain (calo).

Sehingga dapat dilihat bahwa tantangan yang dihadapi berupa datangnya era globalisasi dengan adanya perdagangan bebas, deregulasi dan debirokrasi yang memberikan kontribusi terhadap efisiensi dan efektifitas, adanya pola kemitraan, swastanisasi dan clean government, sehingga memberikan peluang dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah dibidang pelayanan umum, otonomi daerah pemerintah Kota yang luas dan utuh dalam penyerahan urusan, kewenangan dan tanggung jawab termasuk dalam bidang perizinan dan meningkatkan potensi sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : **Analisis Efektifitas Sistem dan Prosedur Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsekuensi logis aparaturnya pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, maka perlu menciptakan dan mewujudkannya dengan pelayanan yang transparansi, akuntabel, kondisional, partisipatif dan kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Sehingga dari beberapa permasalahan yang dikemukakan dalam latar belakang masalah yang menjelaskan terhadap pelaksanaan pelayanan di KPT Kota Bangkinang, maka dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimanakah Efektifitas Sistem dan Prosedur Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang.”

### **1.3 Tujuan penelitian**

- a. Untuk mengetahui efektifitas sistem dan prosedur pelayanan yang ada pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

- a. Sebagai bahan masukan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dan instansi yang terkait dalam memberikan pelayanan dan pertimbangan menetapkan kebijakan dan keputusan.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran dalam bentuk karya ilmiah kepada Fakultas Ekonomi jurusan Administrasi Negara dalam menerapkan kedisiplinan ilmu yang ada berbagai langkah inovatif untuk masa yang akan datang.
- c. Sebagai informasi dan pedoman bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan kajian ini dengan yang sama maupun tinjauan aspek lain pada masa yang akan datang.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

#### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang kerangka teori, hipotesis, variable penelitian, dan konsep operasional.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**



Dalam bab ini akan diuraikan tentang lokasi penelitian dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang : keadaan umum kantor Pelayanan Terpadu, fungsi dan uraian tugas, struktur organisasi dan aktifitasnya.

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang hasil penelitian yang telah diolah.

#### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab yang terakhir dalam penelitian yang berisikan kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan kemudian dikemukakan pula saran yang bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Terpadu.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1. Pengertian Efektifitas

Berbicara tentang efektifitas, berarti berawal dari kata efektif, efektif adalah cara, langkah dan metode yang paling tepat dalam rangka proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, ketepatan tentang penetaoan cara, langkah-langkah dan metode tersebut diukur dari segi kehematan waktu, biaya dan tenaga. Selanjutnya harus mampu memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang ikut menentukan pencapaian tujuan yang telah ditentukan bersama.

Efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka waktu panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi **(Septi Winarsih, Ratminoto, 2005 : 179)**.

Efektifitas suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, berhasil atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan **(Kumorotomo, 2005 : 362)**.

Sedangkan menurut **(S.P.Siagian, 2002 : 151)** efektif adalah tercapainya berbagai sasaran yang ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan tertentu.

Dari pendapat para ahli mengenai pengertian efektifitas dapat disimpulkan bahwa efektif itu adalah usaha dalam melakukan pekerjaan agar menghasilkan sesuai dengan yang diharapkan oleh pedoman kerja.

## **2.2. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/ yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman dalam buku (**Sutopo, Suryanto. 2003:8**) mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut :

- a. Pelayanan bersifat tidak bisa dirabah, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

**Abdulrahman (1995 : 28)**, pelayanan publik merupakan suatu aspek untuk menjaga hubungan antara aparatur pemerintah dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Pengertian Publik menurut Abdulrahman adalah sekelompok orang yang mempengaruhi dan memberikan perhatian pada suatu hal yang sama, dan mempunyai minat dan kepentingan yang sama.

**Wahyu Kumorotomo (2001 : 135)** mengatakan bahwa kalau perlu pelayanan yang sudah tidak terjangkau lagi oleh jaring-jaring birokrasi

pemerintahan dapat diserahkan kepada pihak-pihak swasta. Dengan demikian akan tercipta suasana persaingan yang sehat bagi organisasi-organisasi pelayanan publik, dan masyarakat akan dapat memperoleh kualitas pelayanan yang maksimal.

**Eko Prasajo (2005 : 76)** dalam JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah fungsi dari berbagai faktor yang saling mempengaruhi. Faktor-faktor dapat diklasifikasikan ke dalam tiga level yaitu : level kebijakan, level konstitusional, dan level operasional. Ketiga faktor di atas saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, mustahil akan berjalan dengan baik jika salah satu diantaranya tidak disertakan dalam memaksimalkan pelayanan publik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum juga didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang

diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.

2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :

1. Yang bersifat primer dan, adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
2. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.

4. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Pada saat era masa perubahan yang telah melahirkan masa reformasi yang memberikan kontribusi yang sangat bermanfaat bagi kemandirian daerah menuju tercapainya kesejahteraan dan pemerataan pembangunan masyarakat yang adil dan makmur. Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan perbaikan dari Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan yang menimbulkan perubahan dari peraturan daerah yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 1974. Melihat dari kondisi pemerintahan sentralistik dengan perubahan desentralisasi menuju pelaksanaan otonomi teritorial seluas-luasnya. Dalam pelaksanaan sistem pemerintahan di Indonesia yang berlandaskan demokrasi, pemerintah tidak akan dapat berjalan sendiri tanpa ada dukungan dari masyarakat.

Pada Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah menentukan bahwa urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Provinsi secara jelas sama dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota. Hal yang membedakan hanya lingkungan saja. Adapun urusan pemerintahan tersebut adalah :

- a. Perencanaan dan pengendalian pembangunan.
- b. Perencanaan, pengawasan, dan pemanfaatan tata ruang.
- c. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.

- d. Penyediaan sarana dan prasarana umum.
- e. Penanganan bidang kesehatan.
- f. Penanganan bidang pendidikan dan alokasi sumber daya manusia potensial.
- g. Penanggulangan masalah sosial.
- h. Pelayanan bidang ketenagakerjaan.
- i. Fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil, dan menengah.
- j. Pengendalian lingkungan hidup.
- k. Pelayanan pertanahan.
- l. Pelayanan kependudukan dan catatan sipil.
- m. Pelayanan administrasi umum pemerintahan.
- n. Pelayanan administrasi penanaman modal.
- o. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya.

Urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan. (Nurcholis, 2005: 45-46).

Sedangkan **Taliziduhu (2003 : 76 )** mengemukakan bahwa :

Fungsi pemerintah terbagi dua yaitu fungsi primer dan skunder. Dimana fungsi primer yaitu fungsi yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan kondisi pihak yang diperintah. Artinya fungsi primer tidak pernah berkurang dengan meningkatnya kondisi ekonomi, politik dan sosial masyarakat ; semakin meningkat kondisi yang diperintah, semakin meningkat fungsi primer pemerintah. Pemerintah berfungsi primer sebagai *provider* jasa public yang tidak diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi. Kedua jenis fungsi

itu disingkat sebagai fungsi pelayanan (*serving*). Fungsi pelayanan ini bersifat universal, dijalankan oleh semua bangsa dan negara diseleruh dunia, baik negara maju maupun yang sedang berkembang, sesuai dengan kondisi masing-masing. Dan fungsi skunder adalah fungsi yang berhubungan negatif dengan kondisi ekonomi, politik, dan sosial yang diperintah, dalam arti semakin tinggi taraf hidup, semakin kuat *bargaining position* dan semakin interaktif masyarakat yang diperintah, semakin berkurang skunder pemerintah.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah melalui Menteri pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik.

**Moenir (1997 : 17 )** mengemukakan bahwa pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. **Kotler** dalam **Lukman (2000 : 8 )** menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan , dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.

Sementara dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan.

Dalam lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang



dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. sementara hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Dalam pelaksanaan yang diberikan harus memiliki asas pelayanan kepada publik. Dimana dalam lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik menjelaskan bahwa asas pelayanan publik terdiri dari :

- a. Publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Asas Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Asas Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan dalam pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Adapun yang menjadi Indikator dalam pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang standar pelayanan publik adalah :

1. Prosedur pelayanan yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan atas kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.
2. Waktu penyelesaian adalah waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan paling lama 7 hari kerja, setelah semua persyaratan lengkap.
3. Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan yang ditetapkan oleh Perda No. 14 Tahun 2011 dan Perda No. 11 Tahun 2011.
4. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Gagasan good governance yang sekarang ini diadopsi berbagai kalangan, merupakan rumusan yang dikembangkan oleh kelompok negara-negara donor. Dimana **Dadang Juliantara** dalam **Kurniawan (2005 : 5 )** mengemukakan bahwa konsep good governance mengarah pada suatu bentuk penyelenggaraan pemerintahan dengan karakter :

1. Adanya partisipasi dalam pengambilan kebijakan publik.
2. Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.
3. Efektif dan merata.
4. Mengembangkan kepastian hukum.
5. Menjamin prioritas kebijakan publik didasarkan pada konsensus di masyarakat.
6. Menjamin alokasi sumber daya pembangunan merujuk pada aspirasi kelompok masyarakat paling miskin dan rentan.

Dalam rangka menyediakan pelayanan yang berkualitas, **Salusu (1996 : 473 )** mengemukakan bahwa :

“ selayaknya model pelayanan yang digunakan adalah pelayanan dengan model TQM (*Total Quality Management*) perlu diterapkan pada berbagai lembaga pemerintah. Meskipun konsepnya belum dapat diterapkan secara keseluruhan, tetapi dapat dikondisikan sesuai dengan sumber daya yang dimiliki lembaga

pemerintahan. Bagaimanapun TQM merupakan komitmen terpadu yang penuh dedikasi terhadap kualitas melalui penyempurnaan proses berkelanjutan oleh semua anggota organisasi. Ia bekerja berdasarkan fakta dan data, tetapi fakta dan data itu haruslah yang benar bukan dibuat-buat untuk memenuhi persyaratan tertentu yang dilihat dari :

1. Kualitas adalah pekerjaan setiap orang dalam organisasi agar mampu memberikan pelayanan.
2. Kualitas muncul dari pencegahan, bukan hasil dari pemeriksaan atau inspeksi.
3. Kualitas menuntut kerja sama yang erat, semua orang dalam organisasi adalah penentu keberhasilan dalam pelaksanaan tugas.
4. Kualitas menuntut perbaikan berkelanjutan.

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan, salah satu yang paling penting untuk dapat diterapkan pada lembaga pemerintah adalah :

1. Function : Kinerja primer yang dituntut.
2. Confirmance : kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
3. Reliability : kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
4. Serviceability : kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
5. Adanya assurance yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. **(Fandy.T, 1997 : 45).**

Sementara itu dapat dilihat pemberdayaan aparat birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. **Bintoro (1997 : 7)** mengemukakan bahwa dalam pemberdayaan aparat birokrasi yang perlu dilakukan adalah melalui :

1. Pengembangan efficiency standar measurement, tolak ukur, standar unit, dan standar cost perlu ditingkatkan untuk meminimalisasi unsur-unsur biaya yang tidak profesional.
2. Perbaikan prosedur dan tata kerja rasional organisasi yang lebih efisien dan efektif dalam manajemen operasional yang proaktif.
3. Mengembangkan dan memantapkan mekanisme koordinasi yang lebih efektif.
4. Mengendalikan dan menyederhanakan birokrasi.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “ *layanan sepenuh hati* “ yaitu layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan (**Patton 1998 : 1**).

Sehingga apabila dalam pelayanan yang dilakukan telah dipenuhi birokrat yang handal, maka hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas dapat teratasi. Dimana **Juliantara (2005 : 19-20)** mengemukakan bahwa hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas antara lain :

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kurang pemahaman tentang manajemen kualitas bagi aparaturnya yang bertugas melayani.

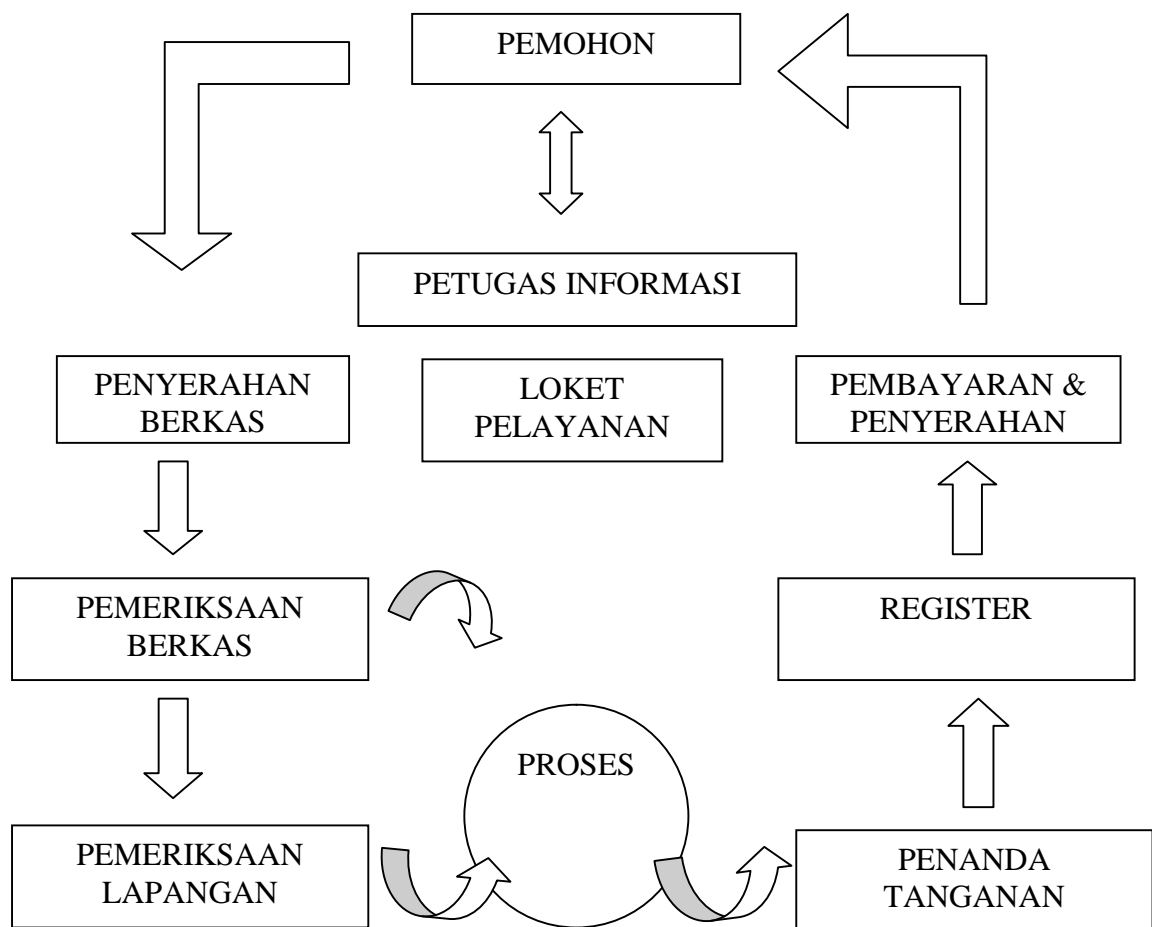
3. Ketidakmampuan aparaturng mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
4. Ketidakmampuan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individualis* dalam organisasi.
7. Ketidakesesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
8. Ketidacukupan sumber daya dan dana.
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas kedalam organisasi.
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Selanjutnya bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsekuensi logis aparaturng pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, maka perlu menciptakan dan mewujudkannya dengan pelayanan yang transparansi, akuntabel, kondisional, partisipatif, dan kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Dengan demikian bahwa untuk memenuhi maksud tersebut sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, dipandang perlu mengatur organisasi dan tata kerja kantor pelayanan terpadu dengan Peraturan Bupati Kampar Nomor 14 Tahun 2007 tentang

Pelayanan Terpadu rekomendasi perizinan dan non perizinan Pemerintah Kabupaten Kampar. Prosedur pelaksanaan pelayanan pada KPT Kabupaten kampar sesuai dengan peraturan Bupati Kampar Nomor 14 Tahun 2007 tentang Pelayanan Terpadu rekomendasi perizinan dan non perizinan Pemerintah Kabupaten Kampar dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

### 2.3. Alur Mekanisme Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

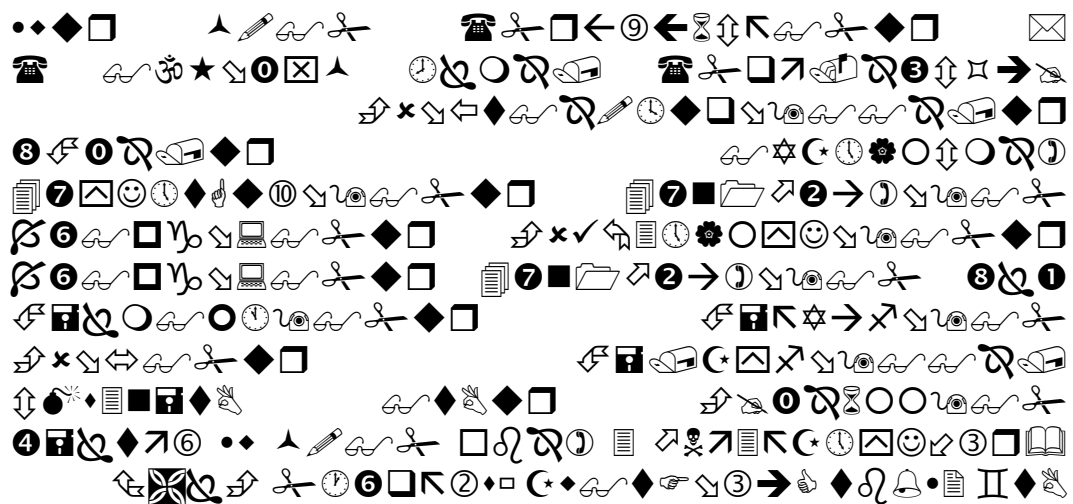
Untuk memproses suatu perizinan dan non perizinan harus perlu adanya mekanisme pelayanan sebagai berikut :



## 2.4. Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam

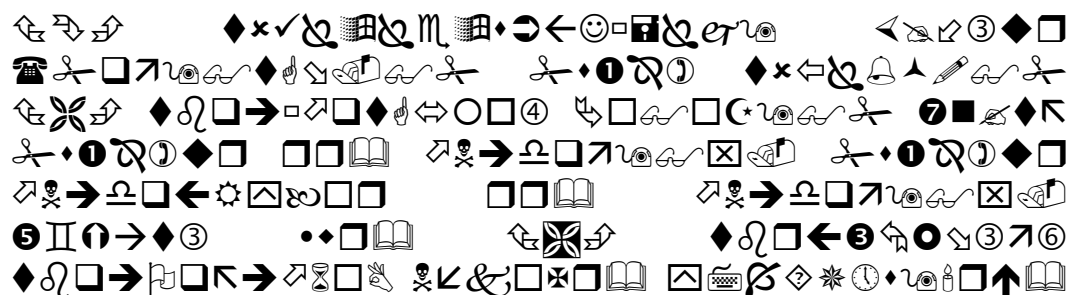
Di dalam kitab suci Al-Quran terdapat ayat yang berhubungan dengan pelayanan publik. Allah menganjurkan setiap orang yang beriman agar memberi pelayanan yang baik. Allah swt berfirman :

Berbuat baik kepada sesama akan menimbulkan senang dan bahagia kepada seseorang yang memerlukan pelayanan, berbuat baik kepada sesama ini dijelaskan dalam Al-Quran Surat An-Nisa : 36

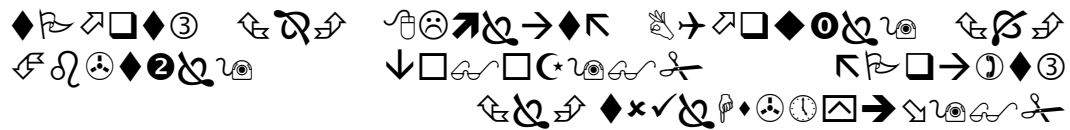


Artinya : Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri. (An-nisa : 36)

Dalam surat Al-Mutafifi : 1-6

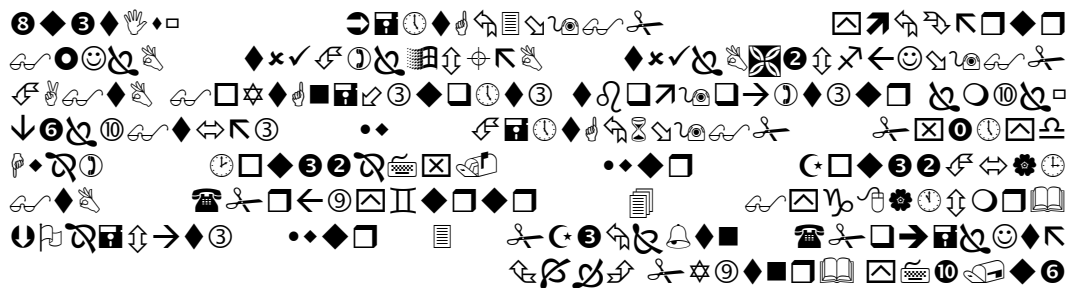






**Artinya :** *Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa Sesungguhnya mereka akan dibangkitkan, Pada suatu hari yang besar, (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam?"(Al-Mutafifi : 1-6)*

Pada hari itu akan dimintai pertanggung jawabannya dihadapan Allah mengenai segala sesuatu yang telah mereka perbuat, apakah itu masalah yang kecil apalagi masalah yang besar. Dalam surat Al-Kahfi ayat 49 yang berbunyi :



**Artinya :** *Dan diletakkanlah kitab, lalu kamu akan melihat orang-orang bersalah ketakutan terhadap apa yang (tertulis) di dalamnya, dan mereka berkata: "Aduhai celaka kami, Kitab apakah Ini yang tidak meninggalkan yang kecil dan tidak (pula) yang besar, melainkan ia mencatat semuanya; dan mereka dapati apa yang Telah mereka kerjakan ada (tertulis). dan Tuhanmu tidak menganiaya seorang juapun".*

## 2.5. Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan tata cara, tahapan-tahapan yang harus dijalani ataupun merupakan suatu proses pekerjaan yang sudah tertata secara

baik(sistematis) dilakukan sesuai urutan dan aturan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut **Suyadi Prawiro Sentoso, (2001 :210)**, ialah tata cara yang merupakan suatu keseluruhan kegiatan yang standar untuk mencapai tujuan atau menuju satu tujuan.

Prosedur pelayanan dilakukan mengidentifikasi seluruh aktivitas pelayanan secara berurutan dimulai pada saat penerima pelayanan datang sampai dengan penerima pelayanan menerima hasil pelayanan. Proses aktivitas tersebut dalam proses penyusunan prosedur pelayanan perlu diperhatikan hal-hal antara lain;

1. Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan harus sesederhana mungkin artinya jumlah simpul/meja yang dilewati dalam proses pelayanan harus sederhana. Disusun dalam rangkaian proses yang hanya melewati meja atau pejabat/petugas yang mempunyai kaitan fungsi proses dalam pelayanannya.
2. Apabila harus melibatkan banyak simpul/meja atau pejabat dalam proses pelayanan, hendaknya dipertimbangkan yang benar-benar mempunyai kepentingan yang relevan dengan persyaratan legalitas suatu pelaksanaan pelayanan, sehingga bukan semata-mata dikaitkan untuk kepentingan unit/satuan kerja yang bersangkutan.
3. Proses arus kerja dalam penyelenggaraan pelayanan harus digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagian alur, serta informasi mengenai sarana penunjangnya (seperti nama

loket/meja/petugas) harus dibuat secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.

## **2.6. Hipotesis**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan pada latar belakang, rumusan masalah dan dikaitkan dengan telaah pustaka yang melihat kepada standar pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan, maka dapat diangkat jawaban sementara “ Diduga efektifitas sistem dan Prosedur Pelayanan Di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Bangkinang belum berjalan dengan maksimal”.

## **2.7. Konsep Operasional**

Dalam menghindari salah penafsiran terhadap kosep maka perlu diuraikan defenisi secara operasional terhadap beberapa istilah, diantaranya :

1. Efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka waktu panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi.
2. Sistem adalah suatu sarana untuk menguasai pekerjaan agar dalam melaksanakan tugas tersebut dapat dilakukan dengan teratur.
3. Prosedur adalah suatu proses pekerjaan yang sudah tertata secara baik (sistematis) dilakukan sesuai urutan dan aturan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam artian prosedur terjadi pada sebuah kegiatan dimana kegiatan tersebut dilakukan berulang-ulang dan memerlukan aturan tanpa tertinggal satupun tahapan tersebut.

4. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Pelayanan terpadu adalah pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat oleh Kantor Pelayanan Terpadu sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh Bupati Kampar yang meliputi :
  - a. Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
  - b. Waktu penyelesaian adalah waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
  - c. Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
  - d. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## 2.8. Variabel Penelitian

Berdasarkan Keputusan MENPAN No.63/2003 standar pelayanan publik (Dalam Ratminto, 2005:30) maka peneliti menyimpulkan sebagai variabel penelitian adalah sebagai berikut :

Konsep Operasional	Indikator	Sub Indikator
Kebijakan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.	1. Prosedur Pelayanan	1. Persyaratan berkas. 2. Meja pelayanan. 3. Pengajuan permohonan. 4. Penetapan nomor registrasi.
	2. Waktu penyelesaian.	1. Waktu penyelesaian maksimal 7 hari kerja.
	3. Biaya pelayanan	1. Biaya pelayanan ditetapkan dalam Perda.
	4. Produk pelayanan	1. Pelayanan non perizinan. 2. Pelayanan perizinan.
	5. Sarana dan Prasarana	

	6.Kompetensi petugas	1.Kelengkapan sarana dan prasarana. 1.Tingkat Pengetahuan. 2.Tingkat keahlian 3.Tingkat keterampilan 4.Sikap dan perilaku.
--	----------------------	--

## 2.9. Teknik pengukuran

Pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indicator dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk mengarahkan analisis data, uraian dari masing-masing pengukuran disebut adalah sebagai berikut :

Variabel pelaksanaan pelayanan, dengan indicator Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, dan Kompetensi petugas. Dengan demikian kategori penilaian responden adalah sebagai berikut :

- Sangat setuju : di beri skor 5
- Setuju : diberi skor 4
- Ragu-ragu/ kadang-kadang : diberi skor 3
- Tidak setuju/ tidak pernah : diberi skor 2
- Sangat tidak setuju : diberi skor 1

## 2.10 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Didik Darmadi (2011), yang melakukan penelitian berjudul Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Pengesahan anak pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dengan variabel penelitian waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas, dan pemberi pelayanan. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya beberapa variabel saja yang ditemukan sesuai dengan peraturan yang ada. dimana variabel yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada adalah pelayanan cepat sebagian besar responden menjawab tidak setuju sehingga tidak sesuai dengan peraturan MENPAN No.63/2004 yang menyatakan waktu penyelesaian adalah selama 5 hari, perbedaan pemberian layanan juga terjadi di kantor dinas kependudukan pencatatan sipil yang menjadi lokasi penelitian. Dalam keadaan sebenarnya, perbedaan pemberian layanan ini tidak lah dibenarkan. Dari variabel produk pelayanan juga ditemukan belum sesuai dengan peraturan yang ada, karena pegawai tidak menawarkan atau pun menjelaskan mengenai produk-produk yang terbaik untuk masyarakat sehingga hal ini dinilai dapat menurunkan tingkat efektivitas.

Penelitian lain yang serupa juga dilakukan oleh Irwas Gesmi (2007) yang mengambil sampel pada kantor pelayanan publik (KPT) Kota Pekanbaru. Dimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Irwan Gesmi (2007) menunjukkan semua variabel yang ada sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang

ada, hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Didik Darmadi(2011) yang menyatakan ada beberapa variabel yang belum di jalankan dengan baik dan belum sesuai dengan prosedur yang ada.

Perbedaan hasil penelitian ini yang menjadi dasar oleh peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai efektivitas pada kantor pelayanan publik. Dengan menggunakan variabel yang sama namun lokasi dan waktu penelitian yang berbeda dari peneliti sebelumnya.



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bangkinang Kabupaten Kampar pada bulan Maret s/d Mei . Dan alasan utama pemilihan lokasi penelitian adalah karena Kantor ini merupakan instansi yang memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di Kota Bangkinang.

##### **3.2. Populasi dan Sampel**

###### **3.2.1. Populasi**

Populasi diartikan sebagai jumlah keseluruhan dari analisis yang cirinya dapat diduga. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai atau instansi pada Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Kampar yang berjumlah 32 orang.

###### **3.2.2. Sampel**

Sampel yaitu sebagian populasi yang menjadi narasumber data sebenarnya dalam suatu penelitian dan merupakan sebagian wakil dari populasi yang diteliti. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode sensus. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Kepala KPT, Kasi Penerimaan dan Pemeriksaan Adm Perizinan, Kasubag Tata Usaha, Kasi Pengolahan Data dan Pelaporan, Kasi survei

Pengaduan dan Advokasi dan seluruh pegawai atau staff pada Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Kampar yang keseluruhannya berjumlah 32 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1. Jumlah Pegawai Menurut Golongan dan Jabatan Kantor Pelayanan Terpadu**

No	Nama/NIP	Pangkat Golongan	Jabatan
1.	ZAMZAMIR, SE 196211281992031002	Pembina Tk.I (IV/b)	Kepala Kantor
2.	Drs.NURZAINI 195812251986031021	Penata Tk.I (III/d)	Kasi Penerimaan dan pemeriksaan Adm Perizinan
3.	JHON KENEDY, S.Sos 196112311986031098	Penata (III/c)	Kasubag Tata Usaha
4.	ARDIANTO, A.Md 196411141989031006	Penata (III/c)	Kasi Pengelohan Data dan Pelaporan
5.	AMI YUZAR 196507031988031002	Penata Muda Tk.I (III/b)	Kasi survei Pengaduan dan Advokasi
6.	AZMI 196304051986031004	Penata Muda Tk.I (III/b)	Staf
7.	RAFLAN ABDUL RAZAK, SE 197108082000031004	Penata Muda Tk.I  (III/b)	Staf
8.	ERMAYUNI, SH 197506152006052002	Penata Muda Tk.I (III/b)	Staf
9.	ZARTINA 196102181988032001	Penata Muda (III/a)	Staf
10.	JASMAN 197107021994021001	Penata Muda (III/a)	Staf
11.	EKA Rianto, ST 197805202010011004	Penata Muda (III/a)	Staf
12.	KAMARIWIS 196303251994031002	Penata Muda (III/a)	Staf
13.	ISKANDAR 195701021985031008	Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Staf
14.	CHAIDIR 195612311987031043	Pengatur Muda (II/a)	Staf
15.	FAHRIZAL 197904122007011005	Pengatur Muda (II/a)	Staf
16.	KAMARIWIS 196303251994032001	Penata Muda (III/ a )	
17.	INDRA HAYATI,SH	Pegawai Honorer	Staf
18.	RIZA WAHYUNI,D,SH	Tenaga Harian Lepas	Staf
19.	OKTAFIONA ANGELA,SE	Tenaga Harian Lepas	Staf

20.	ANDIKASYAH PUTRA,A.Md	Tenaga Harian Lepas	Staf
21.	IRWANDI	Tenaga Harian Lepas	Staf
22.	ZULMAHLER	Tenaga Harian Lepas	Staf
23.	M.ADLI RAHMAN	Tenaga Harian Lepas	Staf
24.	KASYFUL KHAIRI	Tenaga Harian Lepas	Staf
25.	APRINEL ENIFITRI,SE	Tenaga Harian Lepas	Staf
26.	ZEFRI,A.Md	Tenaga Harian Lepas	Staf
27.	ANNA FITRIA	Tenaga Harian Lepas	Staf
28.	NOVRINA ARMID,SE	Tenaga Harian Lepas	Staf
29.	NUR HARIS	Tenaga Harian Lepas	Staf
30.	GAZALBA PUTRA,SH	Tenaga Harian Lepas	Staf
31.	MUHALLIS ADIB	Tenaga Harian Lepas	Staf
32.	ASTRID HERERA,SE	Tenaga Harian Lepas	Staf

*Sumber: KPT Kota Bangkinang. 2011*

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

Didalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data skunder.

1. Data primer yaitu data utama yang diperoleh langsung dari responden penelitian dilapangan dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) dan wawancara langsung yang dilakukan dengan beberapa orang responden terutama pejabat terkait langsung dengan penelitian ini, mencakup :
  - a. Sistem dan prosedur dalam memberikan pelayanan yang ditinjau dari Keputusan Men.PAN. Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayaann Publik.

1. Prosedur pelayanan
  2. Waktu penyelesaian
  3. Biaya pelayanan
  4. Produk pelayanan
  5. Sarana dan prasarana
  6. Kompetensi petugas
- b. Hambatan yang dihadapi oleh Kantor Pelayanan Terpadu dalam memberikan pelayanan.
- c. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
2. Data skunder yaitu data pelengkap yang diperoleh dari pihak kedua guna melengkapi penelitian ini yang meliputi :
- a. Keadaan umum Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bangkinang Kabupaten Kampar.
  - b. Tugas, fungsi dan wewenang Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bangkinang Kabupaten Kampar.
  - c. Sturktur organisasi dan uraian tugas satuan unit kerja yang ada.
  - d. Keadaan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bangkinang Kabupaten Kampar.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

1. Quisioner yaitu peneliti mengajukan daftar pertanyaan kepada responden mengenai permasalahan dalam penelitian ini.

2. Wawancara (interview) yaitu pengumpulan data melalui tanya jawab secara langsung dengan responden yang berhubungan dengan penelitian.

### **3.5. Analisa Data**

Adapun bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau hubungan antara variabel yang satu dengan yang lain (Sugiono, 2005: 11).

Hal tersebut dilakukan agar data-data yang diperlukan terkumpul, maka langkah selanjutnya penulis memisah-misahkan data menurut jenisnya. Setelah data terpisah menurut jenisnya, maka baru dilakukan kegiatan yang dinamakan meneliti data, setelah itu baru dianalisa dan membuat laporan hasil penelitian dalam bentuk uraian-uraian yang dilengkapi dengan tabel.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1. Sejarah Kantor Pelayanan Terpadu (KPT)**

Kantor Pelayanan Terpadu merupakan badan untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan yang prima dan efektif dalam satu pintu yang dipimpin oleh seorang kepala kantor berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Kampar.

Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai Tugas Pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan dibidang Pelayanan, Perizinan yang bersifat lintas sektor dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang administrasi perizinan lintas sektor.
2. Menyusun rencana dan pengembangan pelayanan administrasi perizinan lintas sektor.
3. Pelaksanaan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
4. Menetapkan Standarisasi Pelayanan Minimal untuk administrasi perizinan lintas sektor.
5. Menyediakan data dan informasi tentang prosedural perizinan lintas sektor.

6. Melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah terkait.
7. Melakukan pengelolaan Ketatausahaan, Kepegawaian, Keuangan dan Perlengkapan.
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Tugas Pokok Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar Yang dilaksanakan Sub Bagian dan Seksi-Seksi yang memiliki tugas pokok yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah Kabupaten Kampar dibidang Pelayanan Terpadu yang meliputi :

1. Perumusan Kebijakan Teknis.
2. Menyusun Rencana dan Pengembangan Pelayanan.
3. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan.
4. Menetapkan Standar Pelayanan Minimal.
5. Menyediakan Data dan Informasi tentang Prosedural Perizinan.
6. Melakukan koordinasi dengan perangkat daerah terkait.
7. Melakukan pengelolaan ketatausahaan dan,
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah.

Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar dan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar nomor 05 tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Wajib dan pilihan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Kampar telah dibentuk Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang Kabupaten Kampar sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 41 tahun 2007 Organisasi Perangkat Daerah.

Bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008, tentang Struktur Organisasi dan Tata kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar telah dibentuk susunan organisasi, kedudukan dan tugas pokok Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar.

Selanjutnya dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Bupati Kampar Nomor 14 Tahun 2007 Tanggal 24 Juni 2007 tentang Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Kabupaten Kampar, serta diperbaharui dengan Peraturan Bupati Kampar Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pelimpahan Wewenang Perizinan dan Non perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar. Maka sebagai konsekuensi suatu unit kerja berkewajiban menyampaikan laporan sebagai pertanggung jawaban kepala unit kerja Kantor Pelayanan Terpadu kepada Bupati Kampar selaku Kepala Daerah.

Laporan yang disusun disampaikan sertiap bulannya adalah laporan dalam bentuk jumlah menyangkut tentang perizinan dan non perizinan sesuai dengan bidang satuan kerja (SKPD) yang mempunyai perizinan dan non perizinan.

Untuk diketahui bahwa sampai dengan saat ini wewenang kantor pelayanan terpadu sebagai pusat pelayanan perizinan dan non perizinan di kabupaten kampar hanya sebagai dan sebatas memproses persyaratan perizinan dan non perizinan saja. Sedangkan untuk diterbitkannya atau berakhirnya suatu perizinan legalitasnya masih berada pada satuan kerja perangkat daerah bersangkutan sesuai dengan bidang masing-masing.



## **4.2 VISI DAN MISI KANTOR PELAYANAN TERPADU**

### **4.2.1 Visi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT)**

“TERWUJUDNYA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN YANG PRIMA UNTUK MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI DISEGALA SEKTOR BIDANG USAHA”

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar sesuai dengan tugas pokok dan fungsi secara bersama-sama didalam jajaran dan unit kerja organisasi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT), memiliki komitmen untuk eksi, antisipatif, proaktif dan inopatif dimasa depan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi serta menghadapi lingkungan internal dan eksternal daerah memiliki pandangan dan wawasan yang luas terhadap pemberian pelayanan dan diharapkan dapat mendorong terciptanya usaha yang kondusif dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat di kabupaten kampar. Mengacu pada konsepsi visi diatas dan mengacu pada visi kabupaten kampar, yaitu : “ Menjadikan Kabupaten Kampar Negeri berbudaya, berdaya dalam Lingkungan Masyarakat Agamis Tahun 2020’ maka Kantor Pelyanan Terpadu Kabupaten Kampar sebagai salah satu unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten kampar perlu menetapkan visi yang selaras dengan keadaan lingkungan serta perubahan-perubahan yang ada, dan selaras dengan visi induk organisasinya.

### **4.2.2 Misi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT)**

Terwujudnya visi yang telah ditetapkan diatas merupakan tantangan bagi seluruh komponen d lingkungan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar. Sebagai penjabaran dalam rangka mewujudkan visi yang telah

ditetapkan, melaksanakan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan yang diamanatkan, maka Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar merumuskan konsepsi tugas yang harus diemban, yaitu berupa rumusan/ Pernyataan Misi. Dengan pernyataan misi tersebut, diharapkan seluruh anggota organisasi dan pihak yang berkepentingan dapat mengetahui dan memahami keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dengan demikian, Misi adalah merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Dengan Misi, diharapkan seluruh aparat dan pihak lain yang berkepentingan dapat mengenal Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar dan mengetahui tugas, fungsi, peran dan program kerja serta hasil kerja yang akan dicapai dimasa yang akan datang. Proses perumusan misi tersebut telah melibatkan seluruh pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholder) dan memberikan peluang untuk perubahan sesuai dengan kondisi serta tuntutan lingkungan masyarakat.

Adapun pernyataan Misi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar yang dimaksud tersebut adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan mudah, cepat, transparan dan pasti.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui pelayanan perizinan dan non perizinan.
3. Meningkatkan image aparat pemerintah dibidang pelayanan publik dengan cara menciptakan pelayanan prima yang berbasis kekeluargaan.
4. Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas sumber daya manusia (SDM) dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan.

5. Meningkatkan sumber-sumber pendanaan pendapatan asli daerah melalui penciptaan iklim yang kondusif dalam pelayanan perizinan dan non perizinan untuk pengembangan usaha dan penciptaan lapangan pekerjaan.

#### **4.3 Strategi dan Kebijakan**

Strategi bidang pelayanan untuk melaksanakan program dan kegiatan-kegiatan sesuai dengan arah kebijakan yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Kampar adalah “ Menata dan Mengembangkan Manajemen Pemerintah Daerah yang Responstif, Akuntabilitas dan Transparansi, Parsipatif dan Profesional “

Strategi yang dilaksanakan Kantor Pelayanan Terpadu untuk mencapai misi adalah :

1. Meningkatkan kualitas SDM Pelayanan Terpadu.
2. Memiliki komitmen dari jajaran Kantor Pelayanan Terpadu yang lebih bermutu dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan terutama masyarakat.
3. Menjalin kemitraan dengan pelayanan dinas terkait, pihak swasta dan organisasi profesi.
4. Pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan terpadu.
5. Peningkatan perilaku pelayanan yang ramah, sopan dan santun.

#### **4.4 Struktur Susunan Organisasi**

Dalam kegiatan suatu instansi diperlukannya suatu struktur dan jalur koordinasi antara anggota dalam mencapai tujuan organisasi yang telah digariskan terlebih dahulu. Struktur organisasi yang baik haruslah memenuhi syarat efektif

dan efisien. Suatu struktur yang efektif dan efisien adalah bila struktur organisasi tersebut memungkinkan sumbangan dari tiap-tiap individu dalam mencapai sasaran organisasi. Selain itu organisasi bukan sekedar untuk menunjukkan bentuk atau tipe organisasi, melainkan perwujudan hubungan antara fungsi-fungsi wewenang dan tanggung jawab orang-orang yang diberi tugas dan tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas tersebut.

Dalam melaksanakan tugasnya Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar adalah perangkat daerah yang diserahkan wewenang, tugas dan tanggung jawab menunjang penyelenggaraan pelayanan yang Responsif, Akuntabilitas dan Transparansi, Parsipatif dan Profesional dibidang pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar.

Dalam mencapai tujuannya Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Kampar telah menyusun srtuktur organisasi yang jelas, sehingga mereka dalam bekerja tidak memenuhi kesulitan yang berarti atau tumpang tindih pekerjaan, namun dengan demikian bukan berarti Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar telah dapat mengkoordinasi pegawai dengan baik karena struktur organisasi yang baik, akan tetapi masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, sehingga memerlukan langkah-langkah yang strategis untuk mengatasi masalah tersebut.

Dibawah ini dapat dilihat struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar. Uantuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Susunan Organisasi Berikut ini :

a. Kepala Kantor

- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
- c. Kepala Seksi Penerimaan dan Pemeriksaan Administrasi Perizinan
- d. Kepala Seksi Survey Pengaduan dan Advokasi
- e. Kepala Seksi Pengelolaan Data dan Pelaporan
- f. Kelompok Jabatan Fungsional.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar keadaan sampai Desember 2011 dengan jumlah pegawai 32 orang pegawai antara lain ( 16 PNS, 1 orang Tenaga Honor Kontrak(Diskes), 15 orang pegawai Tenaga Harian Lepas, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Kepala Kantor : 1 orang
- b. Sub Bagian Tata Usaha
  - 1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha : 1 orang
  - 2. Staf Urusan Umum dan Kepegawaian : -
    - 1. Staf Urusan Keuangan : 2 orang
    - 2. Staf Urusan Perlengkapan : 1 orang
    - 3. Petugas/ Pegawai Harian Lepas : 7 orang
- c. Seksi Penerimaan dan Pemeriksaan Administrasi Perizinan
  - 1. Kepala Seksi PPAP : 1 orang
  - 2. Staf : 7 orang
  - 3. Honor Kontrak Dinas Kesehatan : 1 orang
  - 4. Petugas/pegawai Harian Lepas : 4 orang
- d. Seksi Survey Pengaduan dan Advokasi

- 1. Kepala Seksi SPA : 1 orang
- 2. Staf : 1 orang
- e. Seksi Pengelolaan Data dan Pelaporan
  - 1. Kepala Seksi PDP : 1 orang
  - 2. Staf : -
  - 3. Petugas/ Pegawai Harian Lepas : 2 orang

#### **4.5 Uraian Tugas (job description) Bagian/Unit Kerja KPT**

##### **1. Kepala Kantor**

- a. Membantu kepala Daerah dalam melaksanakan tugas dibidang pelayanan terpadu.
- b. Memimpin, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengendalikan semua kegiatan Kantor.
- c. Merumuskan program kerja dalam rangka pelaksanaan tugasnya.
- d. Membina terus-menerus kemampuan berprestasi pada pegawai lingkungan kantor.
- e. Mengkoordinasikan hubungan kerja sama dengan semua lembaga pemerintah daerah untuk kepentingan pelaksanaan petugas.
- f. Merumuskan sasaran yang akan dicapai dalam rangka pelaksanaan tugasnya.
- g. Mengevaluasi hasil yang dicapai dalam rangka pelaksanaan tugasnya/ kegiatan secara terus-menerus.
- h. Melaporkan dan mempertanggung jawabkan tugas kantor secara teknis operasional dan teknis administrasi kepada Kepala Daerah.

- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

## 2. Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pekerjaan dan kegiatan tata usaha, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga Kantor Pelayanan Terpadu dengan uraian Tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pekerjaan kegiatan tata usaha meliputi : kepegawaian, keuangan, perlengkapan rumah tangga Kantor Pelayanan Terpadu.
- b. Menghimpun dan mempelajari Peraturan Perundang-undangan, Kebijakan Teknis, dan petunjuk Teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan Kantor Pelayanan Terpadu sebagai pelaksanaan landasan kerja.
- c. Mengumpulkan, menghimpun, dan mengarsipkan surat yang berhubungan dengan Kantor Pelayanan Terpadu.
- d. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang ketatausahaan Kantor Pelayanan Terpadu dan menyiapkan bahan-bahan petunjuk pemecahan masalah.
- e. Menyiapkan jadwal/agenda rapat staf dan rapat koordinasi Kantor Pelayanan Terpadu dengan dinas instansi terkait.
- f. Melakukan pengamanan dan penanganan terhadap naskah dinas rahasia yang berkualifikasi rahasia dengan cara :

- 1. Mempedomani tata cara penanganan naskah dinas rahasia

2. Mengupayakan agar tidak terjadi kebocoran naskah dinas rahasia baik fisik maupun informasinya.

- g. Melakukan hubungan kerja untuk kelancaran pelaksanaan tugas dengan cara melakukan koordinasi dan konsultasi dengan seksi-seksi atau unit organisasi yang terkait didalam maupun diluar Kantor Pelayanan Terpadu.
- h. Melaksanakan urusan rumah tangga kantor dan administrasi perjalanan dinas.
- i. Melakukan pengolahan administrasi keuangan yang mencakup administrasi gaji pegawai, insentif, melakukan usulan kenaikan gaji berkala serta melakukan penyusunan anggaran, pembukuan, pertanggung jawaban serta laporan keuangan.
- j. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu, tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil didalam bidang tugasnya.
- k. Melaksanakan tugas-tugas tambahan yang diberikan oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu.

### 3. Seksi Penerimaan dan Pemeriksaan Administrasi Perizinan

Seksi Penerimaan dan Pemeriksaan Administrasi Perizinan dipimpin oleh seorang Kepala seksi. Kepala seksi mempunyai fungsi melaksanakan sebahagian tugas pokok Kepala Kantor Pelayanan Terpadu untuk membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan dibidang pelayanan perizinan yang bersifat lintas sektor.



Dalam melaksanakan tugas pokok Kepala Seksi Penerimaan dan Pemeriksaan Administrasi Perizinan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dan mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi data dan memberikan informasi tentang prosedural perizinan lintas sektor.
- b. Menyusun teknis perizinan dalam hal menerima, meneliti dan menilai usulan perizinan lintas sektor.
- c. Menyusun rencana pengembangan pelayanan administrasi perizinan lintas sektor.
- d. Melaksanakan standarisasi pelayanan minimal administrasi perizinan lintas sektor, sesuai dengan kewenangan.
- e. Melaksanakan Stock Opname (SO) penyelenggaraan pengendalian lintas sektor.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu.

#### 4. Seksi Survey Pengaduan Dan Advokasi

Seksi Survey dan Pengaduan Advokasi mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan kegiatan survey lapangan, penerimaan, pengaduan dan pelayanan yang meliputi pengelolaan survey lapangan, kelengkapan administrasi survey, pemantauan standar pelayanan rekomendasi dan perizinan serta melaksanakan tindakan penyelesaian secepatnya.

Dalam melaksanakan tugas pokok, Kepala Seksi Survey Pengaduan dan Advokasi bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dengan uraian tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan Administrasi peninjauan lapangan atau survey terhadap rekomendasi yang diberikan atau yang dimohonkan.
- b. Mengkoordinasikan peninjauan lapangan dengan satuan kerja dilingkungan Pemerintah Daerah dan instansi terkait diluar Pemerintah Daerah.
- c. Menerima pengaduan masyarakat baik terhadap proses perizinan dan non perizinan maupun terhadap sikap aparatur.
- d. Mengklarifikasi pengaduan masyarakat terhadap permasalahan yang timbul dalam proses perizinan dan non perizinan.
- e. Menindaklanjuti pengaduan dan permasalahan yang timbul sepanjang kewenangan intern Kantor Pelayanan Terpadu dan mengkoordinasikannya dengan perangkat daerah terkait.
- f. Melanjutkan permasalahan tersebut kepada Bupati Kampar melalui Sekretaris Daerah jika masalah yang timbul tersebut tidak dapat diselesaikan di Kantor Pelayanan Terpadu.
- g. Memberikan sanksi kepada aparatur yang melakukan pelanggaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- h. Melaksanakan tugas-tugas tambahan yang diberikan oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu.

#### 5. Seksi Pengolahan Data dan Pelaporan

Seksi Pengolahan Data dan Pelaporan melakukan pekerjaan dan kegiatan penyusunan rencana, evaluasi dan pelaporan Kantor Pelayanan Terpadu, Uraian Tugas sebagai berikut :

- a. Menghimpun, mengolah data laporan yang berhubungan dengan kegiatan Kantor Pelayanan Terpadu.
- b. Menyiapkan bahan/ materi rapat koordinasi Kantor Pelayanan Terpadu dengan instansi terkait.
- c. Menyusun rencana kegiatan dan menyiapkan petunjuk pelaksanaannya.
- d. Menyiapkan bahan penyusunan pekerjaan pertanggung jawaban hasil kerja yang dicapai Kantor Pelayanan Terpadu dalam bentuk Laporan Tahunan.
- e. Menyiapkan bahan Laporan Tahunan Bupati berdasarkan kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu.
- f. Melaksanakan tugas-tugas tambahan yang diberikan oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu.

**4.6 Standar Operasional Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Terpadu  
Bangkinang Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati No. 18  
Tahun 2010**

**Tabel 4.I. Jenis Perizinan yang Terdapat Pada kantor Pelayanan Terpadu  
Bangkinang Kabupaten Kampar**

No.	JENIS PERIZINAN DAN NO PERIZINAN	PERSYARATAN	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA
1	2	3	4	5
1.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	1. Photo Copy Izin Gangguan (HO) 2. Photo Copy NPWP 3. Photo Copy KTP 4. Materai 6.000 ( 2 Buah)	3(tiga) hari	Tidak dipungut retribusi
2.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1. Photo Copy SK Menhan 2. Photo Copy NPWP 3. Photo Copy Izin Gangguan (HO) 4. Akta Pendirian Perusahaan dan Akta Perubahan 5. Neraca Awal Perusahaan 6. Photo Copy KTP 7. Pas Photo Warna 3x4 (3 lembar) 8. Materai 6.000 ( 2 Buah)	3(tiga) ha ri	Tidak dipungut retribusi
3.	Tanda Daftar Industri (TDI)	1. Photo Copy Izin Gangguan (HO) 2. Photo Copy Akte Kalau Berbadan Hukum 3. Photo Copy NPWP 4. Photo Surat Tanah/Lokasi 5. Daftar Mesin/Peralatan 6. Photo Copy KTP 7. Pas Photo Warna 3x4 (3 lembar) 8. Materai 6.000 (2 Buah)	3(tiga) hari	Tidak dipungut retribusi
4.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	1. Photo Copy Izin Gangguan (HO) 2. Akta Pendirian Perusahaan 3. Photo Copy NPWP 4. Neraca Awal Perusahaan 5. Photo Copy KTP 6. Materai 6.000 (2 Buah)	3(tiga) hari	Tidak dipungut retribusi
5.	Izin Praktek Dokter	1. Photo Copy KTP 2. Ijazah Dokter 3. Surat Tanda Registrasi (STR) Leges Basah dari KKI 4. Surat Keterangan Sehat dari Dokter PNS 5. Rekomendasi dari Organisasi Profesi Ikatan Dokter (IDI)	3(tiga) hari	Tidak dipungut retribusi

		6. SK Pengangkatan PNS, PTT, dan Pasca PTT 7. Surat Pernyataan Memiliki Tempat Praktek 8. Denah Lokasi 9. Rekomendasi dari Puskesmas/ RSUD setempat 10. Pas Photo Warna 3x4 (3 lembar) 11. Materai 6.000 (2 Buah)		
6.	Izin Praktek Bidan	1. Photo Copy KTP 2. Ijazah Bidan 3. SIB yang masih berlaku 4. Surat Keterangan Sehat dari Dokter PNS 5. Rekomendasi dari Organisasi Profesi Ikatan Bidan Cabang Kampar 6. Rekomendasi dari Dokter Pengawas 7. SK Pengangkatan PNS, PTT, Pasca PTT 8. Denah Lokasi 9. Rekomendasi dari Puskesmas setempat 10. Pas Photo Warna 3x4 (3 lembar) 11. Materai 6.000 (2 Buah)	3(tiga) hari	Tidak dipungut retribusi
7.	Izin Pendirian Toko Obat	1. Surat Keterangan Sehat dari Dokter 2. Foto copy Ijazah Asisten Apoteker 3. Foto Copy Surat Izin Kerja Asisten Apoteker 4. Surat Pernyataan Dari Puskesmas 5. Daftar Obat yang dijual 6. Denah Lokasi 7. Rekomendasi dari Puskesmas 8. Foto Copy KTP 9. Pas foto Warna Pemilik 2x3 (3Lembar) dan Asisten Apoteker 2x3 (3 Lembar)	3(tiga) hari	Tidak dipungut retribusi
8.	Izin Reklame	1. Permohonan 2. Rekomendasi Kepala Desa 3. Rekomendasi Camat 4. Rekomendasi Tim Pemantau dan Pengawas 5. Bukti Setoran Pajak 6. Foto Lokasi Pemasangan 7. Foto Copy KTP 8. Sket Lokasi Pemasangan 9. Pas Foto Warna 3x4 (3Lembar) 10. Materai 6.000 11. Foto Copy Izin yang Lama	7 (Tujuh) Hari	Perda No.14 Tahun 2011
9.	Izin Gangguan (HO)	1. Permohonan 2. Photo Copy KTP 3. Pas Foto Warna 3x4 (3Lembar)	5 (Lima) Hari	Perda No. 11 Tahun 2011

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Bukti Lunas Retribusi</li> <li>5. Rekomendasi Camat</li> <li>6. Rekomendasi Dinas/Instansi Terkait</li> <li>7. Surat Pernyataan Simpadan</li> <li>8. Surat Persetujuan dari Pemilik Tanah</li> <li>9. Surat Pernyataan Luas Tempat Usaha</li> <li>10. Sket Lokasi</li> <li>11. Foto Copy Akta Pendirian</li> <li>12. Foto Copy SK Menham</li> <li>13. Rekomendasi AMDAL/UKL-UPL</li> <li>14. Foto Copy Izin Prinsip / Izin Lokasi</li> <li>15. Foto Copy IMB</li> <li>16. Daqta Mesin yang dipakai</li> <li>17. Materai 6.000 (3Lembar)</li> <li>18. Surat Izin yang Lama</li> </ol>		
10.	Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (PPT)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Photo Copy KTP</li> <li>2. Pas Foto Warna 3x4 (3lembar)</li> <li>3. Materai 6.000 (2 Buah)</li> </ol>	3 (tiga) hari	Tidak dipungut retribusi

*Sumber : KPT Bangkinang 2011*

**Tabel 4.2. Jenis Perizinan yang Terdapat Pada Kantor Pelayanan Terpadu Bankinang Kabupaten Kampar**

1	2	3	4	5
1.	Rekomendasi Depot Air Minum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekomendasi dari Puskesmas Setempat</li> <li>2. Surat Keterangan Sehat dari Dokter</li> <li>3. Hasil Pemeriksaan Sampel Air dari Petugas Laboratorium Daerah</li> <li>4. Denah Lokasi tempat Usaha</li> <li>5. Photo Copy KTP</li> <li>6. Pas Foto Warna 3x4 (3 Lembar)</li> <li>7. Materai 6.000 (2 Buah)</li> </ol>	3 (tiga) Hari	Tidak dipungut retribusi
2.	Rekomendasi Rumah Makan dan Restoran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan Sehat dari Dokter</li> <li>2. Denah Lokasi tempat Usaha</li> <li>3. Rekomendasi dari Puskesmas Setempat</li> <li>4. Photo Copy KTP</li> <li>5. Pas Foto Warna 3x4 (3 Lembar)</li> <li>6. Materai 6.000 (2 Buah)</li> </ol>	3 (tiga) Hari	Tidak dipungut retribusi

*Sumber : KPT Bangkinang 2011*

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1.1 Karakteristik Responden

Berikut ini dapat dilihat karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian yang mengambil permasalahan mengenai analisis efektivitas sistem dan prosedur pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang Kabupaten Kampar :

##### 1.1.1 Status Pegawai

Dari 32 orang jumlah pegawai yang bekerja di kantor pelayanan terpadu Bangkinang status pegawai adalah yang berstatus pegawai negeri sipil berjumlah 16 orang, pegawai honor 1 orang, tenaga harian lepas berjumlah 15 orang. Untuk mengetahui lebih jelas dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel 5.1**  
**Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang**  
**Berdasarkan Status Pegawai**

No	Status Pegawai	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Pegawai Negeri Sipil	16 Orang	50%
2.	Pegawai Honor	1 Orang	3,12%
3.	Tenaga Harian Lepas	15 Orang	46,88%
	<b>Jumlah</b>	<b>32Orang</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang.*

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa pegawai kantor pelayanan terpadu bankinang yang berstatus pegawai negeri sipil berjumlah 16 orang atau 50% , dan yang berstatus pegawai honor berjumlah 1 orang atau 3,12%, kemudian yang berstatus pegawai harian lepas berjumlah 15 orang atau 46,88% .

### 1.1.2 Kelompok Umur Pegawai

Apabila dikelompokkan umur pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang pada umumnya mereka terdiri dari pegawai- pegawai yang cukup dewasa, rata- rata usia mereka berkisar diumur 20 sampai 35 tahun. Hal ini dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 5.2**  
**Jumlah Pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang**  
**Berdasarkan Umur**

No	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)			Frekuensi
		20-35	36-45	45-46	
1.	Laki- laki	10 orang	4 orang	8 orang	22 Orang
2.	Perempuan	7 orang	2 orang	1 orang	10 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>17 Orang</b>	<b>6 orang</b>	<b>9 orang</b>	<b>32 Orang</b>
	<b>Persentase (%)</b>	<b>53,13%</b>	<b>18,75%</b>	<b>28,13%</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pegawai kantor pelayanan terpadu bangkinang yang berumur 20 sampai 35 tahun sebanyak 17 orang atau 53,13%, kemudian yang berumur 36-45 tahun sebanyak 6 orang atau 18,75%, dan yang berumur 45- 46 tahun sebanyak 9 orang atau 28,13%. Dalam masa umur yang produktif ini diharapkan meningkatkan kerja pegawai yang tinggi dalam



menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik.

### 1.1.3 Jenis Kelamin

Untuk melihat komposisi tenaga kerja berdasarkan jenis kelamin sebagai perbandingan pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu bangkinang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.3**  
**Keadaan Pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Laki- laki	22 orang	68,75%
2.	Perempuan	10 orang	31,25%
	<b>Jumlah</b>	<b>32 Orang</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pegawai kantor pelayanan terpadu bangkinang yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 22 orang atau 68,75% dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 10 orang atau 31,25%.

### 1.1.4 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Proporsi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan yang terdapat pada kantor pelayanan terpadu bangkinang kabupaten kampar dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.4**  
**Keadaan Pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Berdasarkan**  
**Tingkat Pendidikan**

<b>No.</b>	<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1.	Strata 1	13	40,62%
2.	Diploma III	4	12,50%
3.	SMA	14	43,75%
4.	SMP	-	-
5.	SD	1	3,12%
	<b>Jumlah</b>	<b>32 orang</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang*

Dari tabel di atas dapat dilihat pegawai yang memiliki tingkat pendidikan strata 1 (S1) ada 13 orang atau (40,62%), diploma III ada 4 orang atau 12,50%, SMA ada 14 orang atau (43,75%), SMP tidak ada, dan SD ada 1 Orang atau 3,12%.

## **1.2 Analisis Efektifitas Sistem dan Prosedur Pelayanan**

Efektifitas, berawal dari kata efektif, efektif adalah cara, langkah dan metode yang paling tepat dalam rangka proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, ketepatan tentang penetaoan cara, langkah-langkah dan metode tersebut diukur dari segi kehematan waktu, biaya dan tenaga. Selanjutnya harus mampu memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang ikut menentukan pencapaian tujuan yang telah ditentukan bersama.

Untuk meningkatkan efektifitas perlu tercipta pelayanan yang maksimal. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Dilihat dari beberapa variabel penelitian yaitu efektifitas sistem dan prosedur dengan menetapkan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas. Oleh karena itu penulis akan menguraikan masing-masing indikator yang diperoleh pada waktu penelitian dibuat.

### **1.2.1 Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Untuk itu prosedur pelayanan yang dilakukan oleh kantor pelayanan terpadu dapat dilihat dari jawaban responden yang memberikan tanggapan seperti pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.5**  
**Tanggapan Responden tentang Prosedur Pelayanan dalam**  
**Persyaratan Berkas yang diberikan Penerima Layanan di KPT Bangkinang**

<b>No.</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(100%)</b>
1.	Sangat setuju	3	9,37%
2.	Setuju	3	9,37%
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	11	34,38%
4.	Tidak setuju	10	31,25%

5.	Sangat tidak setuju	5	15,62%
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan(Ghazali :2005)*

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden bahwa prosedur pelayanan dalam persyaratan berkas yaitu sangat setuju 3 atau 9,37%, setuju 3 atau 9,37%, ragu-ragu 11 atau 34,38%, tidak setuju 10 atau 31,25%, sangat tidak setuju 5 atau 15,62%.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden tentang ketersediaan meja pelayanan untuk memperlancar prosedur pelayanan di kantor pelayanan terpadu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.6**  
**Tanggapan Responden tentang Ketersediaan Meja Pelayanan dalam**  
**prosedur Pelayanan di KPT Bangkinang**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat setuju	4	12,5%
2.	Setuju	3	15,63%
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	9	28,13%
4.	Tidak setuju	10	31,25%
5.	Sangat tidak setuju	6	18,75%
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan(Ghazali :2005)*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa meja pelayanan yang ada di Kantor pelayanan terpadu bangkinang yaitu sangat setuju 4 atau 12,5%, setuju 3

atau 15,63%, ragu-ragu 9 atau 28,13%, tidak setuju 10 atau 31,25%, sangat tidak setuju 6 atau 18,75%.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden pengajuan permohonan untuk memperlancar prosedur pelayanan di kantor pelayanan terpadu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.7**  
**Tanggapan Responden tentang Pengajuan Permohonan dalam**  
**Prosedur Pelayanan di KPT Bangkinang**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat setuju	1	3,13%
2.	Setuju	4	12,5%
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	12	37,5%
4.	Tidak setuju	12	37,5%
5.	Sangat tidak setuju	3	9,38%
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pengajuan permohonan sebagai salah satu prosedur pelayanan belum terlaksana dengan baik.,dapat dilihat dari tanggapan responden yaitu sangat setuju 1 atau 3,13%, setuju 4 atau 12,5%, ragu-ragu 12 atau 37,5%, tidak setuju 12 atau 37,5%, dan sangat tidak setuju 3 atau 9,38%. untuk itu Kantor pelayanan terpadu perlu meningkatkan pendekatan pemahaman kepada masyarakat agar masyarakat mengerti mengenai prosedur dalam pemberian layanan di KPT Bangkinang.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden tentang pemberian nomor registrasi untuk memperlancar prosedur pelayanan di kantor pelayanan terpadu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.8**  
**Tanggapan Responden tentang Penetapan Nomor Registrasi dalam**  
**Prosedur Pelayanan di KPT Bangkinang**

<b>No.</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(100%)</b>
1.	Sangat setuju	8	25%
2.	Setuju	14	43,75%
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	8	25%
4.	Tidak setuju	2	6,25%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa penetapan nomor registrasi yang ada di Kantor pelayanan terpadu bangkinang yaitu sangat setuju 8 atau 25%, setuju 14 atau 43,75%, ragu-ragu 8 atau 25%, tidak setuju 2 atau 6,25 dan sangat tidak setuju 0%. Penetapan nomor registrasi pada kantor pelayanan terpadu dalam prosedur pelayanan sudah sangat baik.

Selanjutnya untuk melihat hasil dari keseluruhan item dalam prosedur pelayanan kepada masyarakat di KPT Bangkinang adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.9**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan**  
**Kepada Masyarakat di KPT Bangkinang**

<b>Penerapan Prosedur Pelayanan</b>	<b>Skor Jawaban</b>					<b>Total</b>
<b>Indikator</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>Skor</b>
Persyaratan berkas pengurusan perizinan di KPT Bangkinang sudah dilengkapi oleh penerima layanan (masyarakat)	15	12	33	20	5	85
Meja pelayanan sudah mencukupi untuk pelayanan kepada penerima layanan public	20	12	27	20	6	85
Pengajuan permohonan sudah diterima oleh pemberi layanan (pegawai KPT) setiap akan memberikan pelayanan kepada penerima layanan yang bersangkutan	5	16	36	24	3	84
Berkas penerima layanan selalu diberi nomor registrasi oleh pegawai KPT	40	56	24	4	0	124

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

$$\begin{aligned}\text{Skor maksimal} &= 32 \times 4 \times 5 = 640 \\ \text{Skor minimal} &= 32 \times 4 \times 1 = 128 \\ \text{Jumlah} &= 378\end{aligned}$$

Berdasarkan tabel diatas, bahwa efektifitas sistem dan prosedur pelayanan di KPT Bangkinang dalam penerapan prosedurnya dapat dilihat bahwa kategori jawaban responden adalah belum efektif/ tidak efektif dengan jumlah 378 terletak pada 271- 405. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel klarifikasi jawaban di bawah ini :

**Tabel 5.10**  
**Hasil Pengelompokkan Kategori Responden**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Klarifikasi Jawaban</b>
Sangat efektif	>640
Efektif	503– 639
<b>Cukup efektif</b>	<b>366 – 502</b>
Tidak efektif	231– 365
Sangat tidak efektif	128– 230

*Sumber : Data olahan (Ghazali :2005)*

Hasil di atas mendukung hasil wawancara dan survey lapangan dimana masalah yang sering timbul dalam pelayanan adalah prosedur pelayanan yang tidak dimengerti oleh para penerima layanan.

### **5.2.2 Waktu Penyelesaian**

Salah satu penilaian keefektifitasan suatu pelayanan adalah yang berhubungan dengan waktu penyelesaiannya. Waktu penyelesaian adalah waktu



yang diperlukan untuk penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, waktu penyelesaian perizinan di KPT Bangkinang ini ditetapkan maksimal selama 14 hari.

Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan perizinan di KPT Bangkinang, apakah sudah berjalan dengan semestinya atau belum. Dimana waktu penyelesaian dapat meningkatkan keefektifitasan dalam sebuah system dan prosedur pelayanan, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.11**  
**Tanggapan Responden tentang Waktu Penyelesaian Perizinan dalam**  
**Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat sering	2	6,25%
2.	Sering	17	53,13%
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	12	37,5%
4.	Tidak pernah	1	3,13%
5.	Sangat tidak pernah	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden tentang waktu penyelesaian yaitu sangat sering 2 atau 6,25%, sering 17 atau 53,13%, ragu-ragu 12 atau 37,5%, tidak pernah 1 atau 3,13% dan sangat tidak pernah 0%. Waktu

penyelesaian dalam praktek pelayanan pada kantor pelayanan terpadu bangkinang berjalan dengan baik.

Selanjutnya untuk melihat hasil dari keseluruhan item dalam waktu penyelesaian perizinan kepada masyarakat di KPT Bangkinang adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.12**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian**  
**Kepada Masyarakat di KPT Bangkinang**

Penerapan Prosedur Pelayanan	Skor Jawaban					Total
Indikator	5	4	3	2	1	Skor
Waktu penyelesaian perizinan di KPT Bangkinang maksimal 14 hari	10	68	36	2	0	116
<b>JUMLAH</b>						<b>116</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Skor maksimal =  $32 \times 1 \times 5 = 160$

Skor minimal =  $32 \times 1 \times 1 = 32$

Jumlah = 116

Berdasarkan tabel di atas, bahwa waktu penyelesaian perizinan di KPT Bangkinang dapat dikategorikan cukup efektif dilihat dari kategori jawaban responden dengan jumlah 116 terletak pada 100- 134. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.13**  
**Hasil Pengelompokkan Kategori Responden**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Klarifikasi Jawaban</b>
Sangat efektif	>160
Efektif	125- 159
<b>Cukup efektif</b>	<b>90– 124</b>
Tidak efektif	55– 89
Sangat tidak efektif	32 – 54

*Sumber : Data olahan (Ghazali :2005)*

### **1.2.3 Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan adalah biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan untuk di Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang ini sudah ditetapkan dalam Perda (Peraturan Daerah). Namun dari penelitian sementara yang dilakukan di lokasi, terdapat pembayaran untuk pelayanan selain HO dan reklame. Sehingga biaya dalam pelayanan dinilai kurang transparan.

Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang biaya pelayanan dalam pengurusan perizinan di KPT Bangkinang, apakah sudah berjalan dengan ketentuan Perda atau belum. Dimana biaya pelayanan merupakan suatu yang sensitive dalam penilaian masyarakat, sehingga di tuntut untuk transparan, karena pada akhirnya biaya pelayanan yang diminta oleh KPT bisa menjadi salah satu penilaian keefektivan system dan prosedur. Tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.14**

**Tanggapan Responden tentang Biaya Pelayanan Perizinan dalam  
Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat sering	8	25%
2.	Sering	17	53,13%
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	7	21,88%
4.	Tidak pernah	0	0%
5.	Sangat tidak pernah	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden tentang biaya pelayanan yaitu sangat sering 8 atau 25%, sering 17 atau 53,13%, ragu-ragu 7 atau 21,88%, tidak pernah 0 dan sangat tidak pernah 0. Hal ini yang memicu timbulnya pungutan sukarela untuk pelayanan lainnya.

Selanjutnya untuk melihat hasil dari keseluruhan item dalam biaya pelayanan perizinan kepada masyarakat di KPT Bangkinang adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.15**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Biaya Perizinan Kepada  
Masyarakat di KPT Bangkinang**

Penerapan Prosedur Pelayanan	Skor Jawaban					Total
Indikator	5	4	3	2	1	Skor
Biaya pelayanan yang ditagih kepada masyarakat hanya biaya perizinan HO	40	68	21	0	0	129

dan reklame sesuai dengan Peraturan Daerah						
<b>JUMLAH</b>						<b>129</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Skor maksimal =  $32 \times 1 \times 5 = 160$

Skor minimal =  $32 \times 1 \times 1 = 32$

Jumlah = 129

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa biaya perizinan di KPT Bangkinang dapat dikategorikan efektif dilihat dari kategori jawaban responden dengan jumlah 129 terletak pada 100- 134. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.16**  
**Hasil Pengelompokkan Kategori Responden**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Klarifikasi Jawaban</b>
Sangat efektif	>160
<b>Efektif</b>	<b>125- 159</b>
Cukup efektif	90– 124
Tidak efektif	55– 89
Sangat tidak efektif	32 -54

*Sumber : Data olahan (Ghazali : 2005)*

#### **1.2.4 Produk Pelayanan**

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada umumnya produk pelayanan di

Kantor Pelayanan Terpadu terbagi atas produk pelayanan Perizinan dan produk pelayanan Non perizinan. Kelengkapan produk pada suatu system pelayanan dinilai sebagai faktor pendukung keefektivan.

Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang produk pelayanan yang tersedia pada KPT Bangkinang. Tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.17**  
**Tanggapan Responden tentang Produk Pelayanan Non Perizinan**  
**dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang**

<b>No.</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(100%)</b>
1.	Sangat sering	5	15,63%
2.	Sering	15	46,88%
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	12	37,5%
4.	Tidak pernah	0	0%
5.	Sangat tidak pernah	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang yaitu sangat sering 5 atau 15,63%, sering 15 atau 46,88%, ragu-ragu 12 atau 37,5%, tidak pernah 0% dan sangat tidak pernah 0%.

Berarti Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang sudah memberikan pelayanan perizinan yang lengkap, yakni pelayanan produk non perizinan.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden tentang pelayanan produk Non perizinan di KPT Bangkinang adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.18**  
**Tanggapan Responden tentang Produk Pelayanan Perizinan dalam**  
**Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang**

<b>No.</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(100%)</b>
1.	Sangat sering	8	25%
2.	Sering	12	37,5%
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	12	37,5%
4.	Tidak pernah	0	0%
5.	Sangat tidak pernah	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan reponden tentang produk perizinan yaitu sangat sering 8 atau 25%, sering 12 atau 37,5%, ragu-ragu 12 atau

37,5%, tidak pernah 0% dan sangat tidak pernah 0%. Berarti produk pelayanan perizinan yang diberikan kantor pelayanan terpadu bangkinang sudah cukup efektif.

Rekapitulasi dari tanggapan responden dapat dilihat lebih jelas pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.19**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Produk Pelayanan**  
**Kepada Masyarakat di KPT Bangkinang**

<b>Penerapan Prosedur Pelayanan</b>	<b>Skor Jawaban</b>					<b>Total</b>
<b>Indikator</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>Skor</b>
KPT Bangkinang memberi pelayanan untuk pengurusan Non perizinan	<b>25</b>	<b>60</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>121</b>
KPT Bangkinang member pelayanan untuk perizinan	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>124</b>
<b>Jumlah</b>						<b>245</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Skor maksimal =  $32 \times 2 \times 5 = 320$



Skor minimal =  $32 \times 2 \times 1 = 64$

Jumlah = 245

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa biaya perizinan di KPT Bangkinang dapat dikategorikan cukup efektif dilihat dari kategori jawaban responden dengan jumlah 245 terletak pada 184- 251. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.20**  
**Hasil Pengelompokkan Kategori Responden**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Klarifikasi Jawaban</b>
Sangat efektif	>320
Efektif	252- 319
<b>Cukup efektif</b>	<b>184– 251</b>
Tidak efektif	116– 183
Sangat tidak efektif	64 – 115

*Sumber : Data olahan (Ghazali :2005)*

### **1.2.5 Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pembentukan KPT bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan dan mempersingkat jangkauan pelayanan kepada masyarakat serta menghindari birokrasi yang panjang dan berbelit. Hal ini dapat terwujud apabila lembaga KPT memiliki sarana dan prasarana yang dapat mendukung aktivitas dan pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas.

Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang sarana dan prasarana yang tersedia pada KPT Bangkinang. Tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.21**  
**Tanggapan Responden tentang Sarana dan Prasarana dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang**

<b>No.</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(100%)</b>
1.	Sangat setuju	0	0%
2.	Setuju	2	6,25%
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	12	37,5%
4.	Tidak setuju	12	37,5%
5.	Sangat tidak setuju	6	18,75%
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden yaitu sangat setuju 0%, setuju 2 atau 6,25%, ragu-ragu 12 atau 37,5%, tidak setuju 12 atau 37,5%, dan sangat tidak setuju 6 atau 18,75%. bahwa KPT Bangkinang kurang memperhatikan sarana dan prasarana yang ada di Kantor sebagai penunjang pelayanan kepada masyarakat.

Rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat lebih jelas pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.22**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Sarana dan Prasarana di KPT Bangkinang**

<b>Penerapan Prosedur Pelayanan</b>		<b>Skor Jawaban</b>					<b>Total</b>
<b>Indikator</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>Skor</b>
Sarana dan prasarana di KPT Bangkinang sudah lengkap untuk mendukung terselenggaranya pelayanan public yang efektif.		<b>0</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>74</b>
<b>Jumlah</b>							<b>74</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Skor maksimal  $= 32 \times 1 \times 5 = 160$

Skor minimal  $= 32 \times 1 \times 1 = 32$

Jumlah  $= 74$

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa biaya perizinan di KPT Bangkinang dapat dikategorikan tidak efektif dilihat dari kategori jawaban responden dengan jumlah 74 terletak pada 55-89. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.23**  
**Hasil Pengelompokkan Kategori Responden**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Klarifikasi Jawaban</b>
Sangat efektif	>160
Efektif	125- 159
Cukup efektif	90- 124
<b>Tidak efektif</b>	<b>55– 89</b>
Sangat tidak efektif	32 – 54

*Sumber : Data olahan (Ghazali : 2005)*

Hasil di atas mendukung hasil yang didapat peneliti sewaktu pra riset (observasi sementara) di KPT Bangkinang. Dimana ditemukan keluhan masyarakat atas pelayanan KPT yang salah satu penyebabnya berdasarkan pendapat masyarakat adalah kurang tersedianya sarana dan prasarana seperti kurangnya alat tulis kantor (ATK), alat komunikasi dan media elektronik. Sehingga dapat dilihat pendapat masyarakat dan pegawai tentang sarana dan prasarana sama. Yakni sama- sama menilai sarana dan prasarana belum lengkap sehingga tidak dapat mendukung terlaksananya pelayanan publik yang efektif.

#### **1.2.5 Kompetensi Petugas**

Pemberian layanan publik yang efektif juga ditentukan dari kompetensi petugas yang memberikan pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang penempatan dan pelimpahan kewajiban tanggung jawab kepada pegawai di KPT Bangkinang. Tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.24**

**Tanggapan Responden tentang Kompetensi Petugas berdasarkan Pengetahuan Petugas dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang**

<b>No.</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(100%)</b>
1.	Sangat setuju	0	0%

2.	Setuju	2	6,25%
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	16	50%
4.	Tidak setuju	13	40,63%
5.	Sangat tidak setuju	1	3,13%
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden yaitu sangat setuju 0%, setuju 2 orang atau 6,25%, ragu-ragu 16 orang atau 50%, tidak setuju 13 orang atau 40,63%, sangat tidak setuju 1 orang atau 3,13%. bahwa KPT Bangkinang kurang memperhatikan penempatan petugas berdasarkan pengetahuan yang ada pada petugas sebagai penunjang pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai kompetensi petugas dalam menjalankan tugasnya apakah sudah cocok dengan keahlian Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.25**  
**Tanggapan Responden tentang Kompetensi Petugas berdasarkan Keahlian SDM dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat setuju	0	0%
2.	Setuju	0	0%
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	3	9,38%
4.	Tidak setuju	26	81,25%

5.	Sangat tidak setuju	3	9,38%
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden yaitu sangat setuju 0%, setuju 0%, ragu-ragu 3 orang atau 9,38%, tidak setuju 26 orang atau 81,25%, sangat tidak setuju 3 orang atau 9,38%. Bahwa KPT Bangkinang kurang memperhatikan penempatan petugas berdasarkan keahlian SDM yang ada pada petugas sebagai penunjang pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai kompetensi petugas dalam menjalankan tugasnya apakah sudah cocok dengan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki petugas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.26**  
**Tanggapan Responden tentang Kompetensi Petugas berdasarkan Keterampilan SDM dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat setuju	0	0%
2.	Setuju	0	0%
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	2	6,25%

4.	Tidak setuju	19	59,38%
5.	Sangat tidak setuju	11	34,38%
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden yaitu sangat setuju 0%, setuju 0%, ragu-ragu 2 orang atau 6,25%, tidak setuju 19 orang atau 59,38%, dan sangat tidak setuju 11 orang atau 34,38%. Bahwa KPT Bangkinang kurang memperhatikan penempatan petugas berdasarkan keterampilan yang ada pada petugas sebagai penunjang pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai kompetensi petugas dalam menjalankan tugasnya apakah sudah cocok dengan sikap dan perilaku yang dimiliki tiap petugas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.27**

**Tanggapan Responden tentang Kompetensi Petugas berdasarkan Sikap dan Perilaku Petugas dalam Praktek Pelayanan di KPT Bangkinang**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat setuju	4	12,5%
2.	Setuju	16	50%



3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	8	25%
4.	Tidak setuju	4	12,5%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan(Ghazali :2005)*

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden yaitu sangat setuju 4 orang atau 12,5%, setuju 16 orang atau 50%, ragu-ragu 8 orang atau 25%, tidak setuju 4 orang atau 12,5%, dan sangat tidak setuju 0%. Dari tanggapan responden yang beragam dalam menanggapi penempatan pegawai berdasarkan sikap dan perilaku. Sehingga ada sebagian pegawai yang setuju bahwa penempatan karyawan sudah berdasarkan sikap dan perilaku, namun sebagian pegawai tidak setuju bahwa penempatan kerja sudah sesuai dengan sikap dan perilaku yang ada pada pegawai. Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai kompetensi petugas dalam menjalankan tugasnya apakah sudah cocok dengan keahlian Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat lebih jelas pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.28**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Petugas di**  
**KPT Bangkinang**

<b>Penerapan Prosedur Pelayanan</b>	<b>Skor Jawaban</b>					<b>Total</b>
<b>Indikator</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>Skor</b>

Pembagian tugas pegawai sudah ditetapkan berdasarkan pengetahuan (latar pendidikan) pada SDM	0	8	48	26	1	83
Pembagian tugas pegawai untuk pelayanan sudah ditetapkan berdasarkan keahlian SDM.	0	0	9	52	3	64
Pembagian tugas pegawai untuk pelayanan di KPT Bangkinang sudah ditetapkan berdasarkan keterampilan SDM.	0	0	6	38	11	55
Pembagian tugas pegawai untuk pelayanan sudah ditetapkan berdasarkan sikap dan perilaku SDM.	20	64	24	8	0	116
<b>Jumlah</b>	<b>318</b>					

*Sumber : Data olahan(Ghazali : 2005)*

Skor maksimal =  $32 \times 4 \times 5 = 640$

Skor minimal =  $32 \times 4 \times 1 = 128$

Jumlah = 318

Berdasarkan tabel diatas, bahwa efektifitas sistem dan prosedur pelayanan di KPT Bangkinang dalam Kompetensi petugas dapat dilihat bahwa kategori jawaban responden adalah belum efektif/ tidak efektif dengan jumlah 318 terletak pada 231- 365. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel klarifikasi jawaban di bawah ini :

**Tabel 5.29**  
**Hasil Pengelompokan Kategori Responden**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Klarifikasi Jawaban</b>
Sangat efektif	>640
Efektif	523 – 639
Cukup efektif	366 – 522
<b>Tidak efektif</b>	<b>231–365</b>
Sangat tidak efektif	128 – 230

*Sumber : Data olahan (Ghazali :2005)*

Hasil di atas mendukung hasil observasi sementara, petugas ditempatkan tidak berdasarkan kemampuan, keahlian, keterampilan, latar belakang pendidikan dan sikap perilaku. Dari data pada observasi sementara masih ada pegawai di KPT Bangkinang yang hanya lulusan SD dan paling dominan dengan lulusan SLTA, yang jumlahnya melebihi pegawai yang lulusan strata 1 dan diploma tiga (D3).

### **1.3 Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Kunci keberhasilan suatu organisasi pada hakikatnya terdapat pada tingkat efektifitas organisasi tersebut. Pada saat ini masalah pelayanan publik menjadi sorotan yang cukup penting, terbukti dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dimana hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Untuk mewujudkan

pelayanan publik yang prima diperlukan Efektivitas pada sistem dan prosedur yang ada pada organisasi.

Karena perlunya keefektifitasan sistem dan prosedur pelayanan ini, maka selalu ditekankan pentingnya fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian, pengawasan, dan evaluasi. Dengan menerapkan fungsi manajemen tersebut diharapkan mampu dalam hal sebagai berikut :

- a. Menentukan tujuan organisasi (Kantor Pelayanan Terpadu) agar pelaksanaan kerja dapat lebih terarah.
- b. Menyusun organisasi (pembagian tugas) berdasarkan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia sehingga pelayanan publik dapat terlaksana dengan efektif karena setiap pekerjaan sudah dipegang oleh ahlinya.
- c. Mengimplementasikan rencana organisasi dengan waktu yang tepat.
- d. Atasan mengawasi pegawai, untuk menghindari terjadinya pemborosan dan kelalaian kerja yang dapat menghambat efektivitas sistem dan prosedur pelayanan.
- e. Mengevaluasi setiap rangkaian kerja, untuk mengetahui bagian kerja yang perlu diperbarui yang dapat meningkatkan efektivitas.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah penulis sajikan pada bab V maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian mendukung yang diajukan sebelumnya, yaitu “efektifitas sistem dan prosedur pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Bangkinang belum berjalan dengan maksimal”, disebabkan masih kurangnya sarana dan prasarana, sumber daya manusia yang professional dibidang pelayanan perizinan.

#### **1.2 Saran- saran**

Diharapkan KPT Bangkinang dapat meningkatkan efektifitas sistem dan prosedur pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan meningkatkan prosedur pelayanan, sarana dan prasarana yang ada serta pembagian tugas yang lebih terarah disesuaikan dengan kompetensi yang dimiliki petugas. Peningkatan efektifitas di KPT Bangkinang dapat dilakukan melalui perencanaan yang baik (d disesuaikan dengan tujuan organisasi), pengorganisasian (pembagian kerja sesuai dengan kompetensi yang dimiliki petugas), pengimplementasian, pengawasan dan evaluasi untuk mengetahui kekurangan terdapat pada bagian mana dari dalam organisasi.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel, indicator, dan sampel yang lebih banyak lagi. Agar hasil yang didapat lebih valid.

Serta dengan tahun anggaran yang lebih panjang, karena berdasarkan pengalaman pegawai pada instansi dinas akan berubah jumlahnya menurut perubahan anggaran. Khususnya pegawai honor atau pegawai tenaga harian lepas.

## DAFTAR PUSTAKA

Bintoro. 1997. *Manajemen Pembangunan*. Jakarta. Haji Masagung

Fandy. T. 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta. Penerbit Andi

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah.

Juliantara. Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaruan

Keputusan Men,PAN Nomor 63 / KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik.

Kurniawan. Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaruan

Kumorotomo,Wahyu.*Etika Administrasi Negara,Rajawali Pers,Jakarta,2001*

Kumorotomo, Ewan Agus Purwanto. *Birokrasi Politik dalam Sistem Politik Semi Parlementer*. Gramedia. Yogyakarta. 2005

Moenir. H.A.1997.*Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Bumi Aksara.

Nurcholis, Hanif.2005. *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*.Jakarta.PT.Gramedia Widasarana Indonesia

Prasojo,Eko.JIANA (*Jurnal Ilmu Administrasi Negara*) 2005 : 135

Patton. Patricia. 1998. *EQ ; Pelayanan Sepenuh Hati*. Jakarta. Pustaka Delapatra.

Peraturan Menti Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat daerah

Peraturan Bupati Kampar Nomor 14 Tahun 2007 tentang Pelayanan Terpadu Rekomendasi Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Kabupaten Kampar.

Ratminoto, Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar Yogyakarta. 2005

Sampara, Lukman.2000.*Manajemen Kualitas Pelayanan*.Jakarta STIA.LAN Press.

Salusu.J.1996. *Pengambilan Keputusan Strategik: Untuk Organisasi Publik dan Non Profit*. Grasindo.Jakarta.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Mengatur Organisasi dan Tata kerja.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik